

1. Результаты обследования, текущего состояние бизнес-процессов

1.1. Ключевые процессы компании:

1. Закупка и управление ассортиментом

- Как работает:
 - Поставщики выбираются по минимальной цене, без учёта логистических рисков (например, санкционные ограничения).
 - Прогноз спроса ведётся вручную, без учёта сезонности и региональных особенностей.
- Проблемы:
 - 35% товаров — неликвид (данные за 2023 г.).
 - Задержки поставок из-за сложностей с валютными платежами и таможней.

2. Управление запасами

- Как работает:
 - Учёт ведётся в Excel, интеграция с 1С отсутствует.
 - Инвентаризация проводится раз в полгода.
- Проблемы:
 - Расхождения между фактическими и учтёнными запасами — до 20%.
 - Дефицит популярных товаров в регионах (например, ноутбуков в филиалах за Уралом).

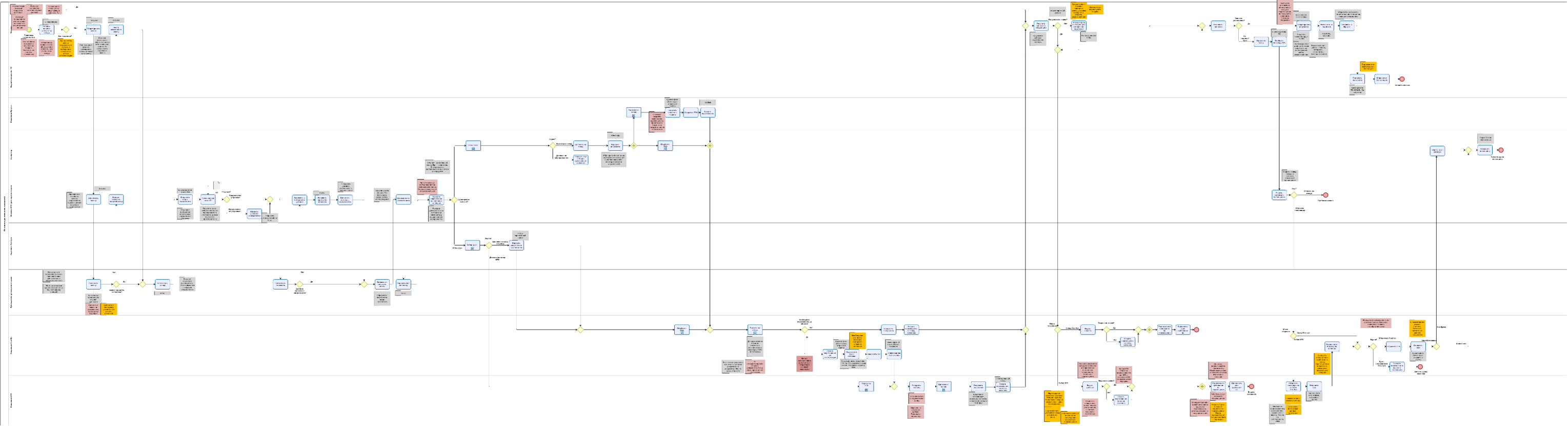
3. Продажи и обслуживание клиентов

- Как работает:
 - Отсутствует CRM, данные клиентов хранятся в разрозненных файлах.
 - Сотрудники не используют скрипты продаж.
- Проблемы:
 - Конверсия в покупку — 18% (средний показатель по рынку РФ — 28%).
 - 50% негативных отзывов связано с ошибками в чеках и возвратах.

4. Логистика и доставка

- Как работает:
 - Маршруты строятся без учёта качества дорог и удалённости регионов.
 - Нет интеграции с системами отслеживания «Почты России» или СДЭК.
- Проблемы:
 - 30% заказов в регионы доставляются дольше 14 дней.
 - Логистические издержки на 25% выше, чем у конкурентов.

Схема текущего бизнес-процесса



2. Выявленные проблемы и их влияние

Процесс	Проблема	Финансовые потери (год)	Риски
Закупки	Неконтролируемый неликвид	15 млн Р	Утрата маржи из-за распродаж со скидкой
Управление запасами	Ручной учёт	8 млн Р	Потеря клиентов из-за дефицита
Продажи	Низкая конверсия	35 млн Р	Снижение доли рынка в пользу «М.Видео»
Логистика	Неоптимальные маршруты	6 млн Р	Репутационные потери

1. Перечень выявленных проблем

- Камер
- 2. Хране
- 3. Не пер
- 4. Иногда
- 5. Склад
- этой з
- 6. Своев
- требов
- 7. Клад
- отсут
- 8. Заявк
- 9. Не пер
- 10. Не все
- 11. Отсут
- запча
- 12. Больш
- 13. Не на
- хране
- 14. Номен
- автом
- 15. Клад
- 16. Докум
- делаю
- 17. Иногда
- 18. Склад
- 19. Часто
- 20. При от
- 21. Клад
- 22. Номен
- автом
- 23. Есть з
- наход

Конфиденциально

- 24. Все ч
- 25. Отсу
- 26. Меха
- 27. При п
- нужн
- 28. Прич
- 29. Не ст
- меся
- 30. Вся р
- опла
- 31. Важн
- номе
- 32. Не на
- наим
- 33. Длит
- 34. Иног
- 35. Клад

Конфиденциально

3. Гипотезы для оптимизации

3.1. Закупки и ассортимент

- Гипотеза 1: [Конфиденциально] т долю неликвида до
- Гипотеза 2: [Конфиденциально] (компьютер, серверная, дисковая техники) сократит логистические риски.

3.2. Управление запасами

- Гипотеза 3: [Конфиденциально] ждения до 5%.
- Гипотеза 4: Синхронизация данных с маркетплейсами (Ozon, Yandex) снизит дефицит на 20%.

3.3. Продажи

- Гипотеза 5: [Конфиденциально]
- Гипотеза 6: [Конфиденциально] ит средний чек на 10%.

3.4. Логистика

- Гипотеза 7: [Конфиденциально] 15%.
- Гипотеза 8: [Конфиденциально] 25%.

4. Предлагаемые решения

4.1. Технологические изменения

- **Прогнозирование спроса:** Настройка модуля **1С:Аналитика** для учёта регионального спроса.
- **CRM:** Внедрение **1С:CRM** для автоматизации работы с клиентами.
- **Логистика:** Внедрение **1С:Логистика** для автоматизации работы с перевозчиками.

Конфиденциально

4.2. Организационные изменения

- **Обучение:** Обучение сотрудников работе с **1С**.
- **KPI для сотрудников:**
 - Доля неликвида < 10%,
 - 90% поставок в срок.

Конфиденциально

5. Будущее состояние процессов

5.1. Закупки

- **Целевое состояние:**
 - Закупки на основе данных о спросе в регионах (например, акцент на ноутбуки в Сибири).
 - Партнёрство с российскими производителями (например, «Яндекс.Станция»).
- **Ожидаемый эффект:**
 - Снижение неликвида до 10% → экономия 12 млн ₽/год.

5.2. Управление запасами

- **Целевое состояние:**
 - Real-time учёт остатков через мобильное приложение 1С.
 - Автоматические заказы при снижении запасов ниже минимального уровня.
- **Ожидаемый эффект:**
 - Сокращение дефицита → рост выручки на 20 млн ₽/год.

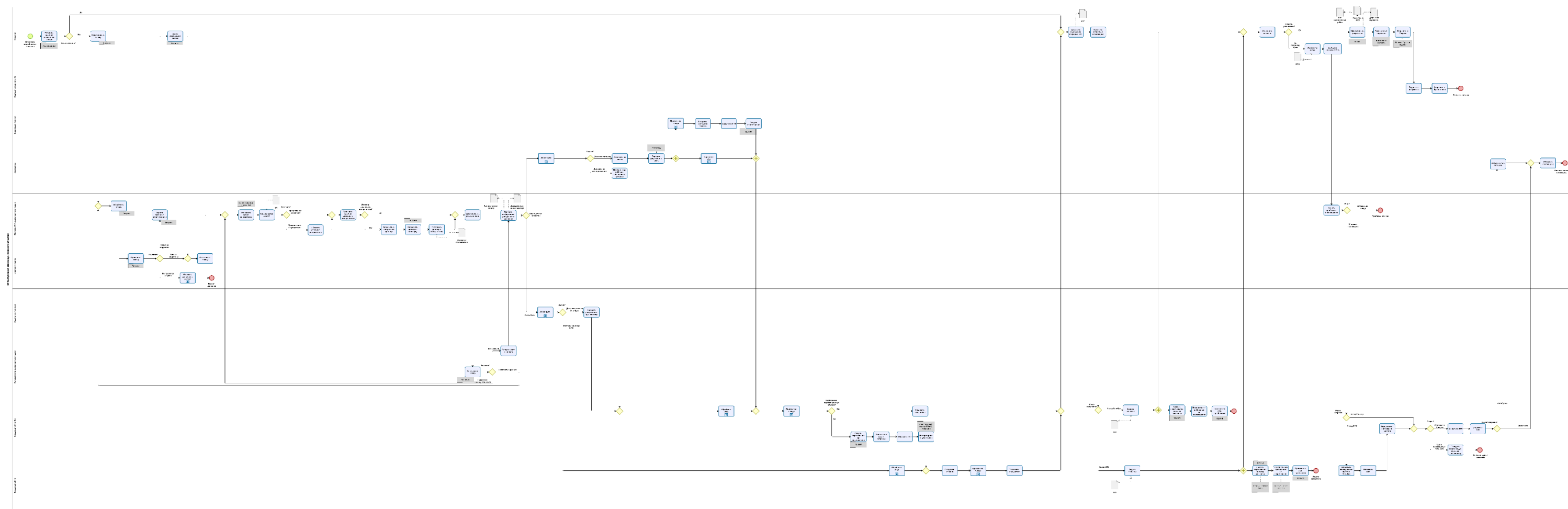
5.3. Продажи

- **Целевое состояние:**
 - Персонализированные SMS-рассылки через CRM.
 - Внедрение программы лояльности с бонусами за отзывы.
- **Ожидаемый эффект:**
 - Рост конверсии до 25% → +25 млн ₽/год.

5.4. Логистика

- **Целевое состояние:**
 - Оптимизация маршрутов с учётом состояния дорог и сезонности.
 - Клиенты получают SMS с трек-номером СДЭК.
- **Ожидаемый эффект:**
 - Сокращение расходов на логистику на 4 млн ₽/год.

Схема целевого бизнес-процесса



6. Финансовые результаты трансформации

Показатель	Текущее состояние	Целевое состояние	Эффект
Годовая выручка	500 млн Р	620 млн Р	+24%
Операционные издержки	400 млн Р	340 млн Р	-15%
Рентабельность	10%	22%	+12 п.п.
NPS	35	65	+30

7. Рекомендации для масштабирования

1. **Интеграция с госпрограммами:** Участие в программе «Цифровизация МСП» для получения
2. **Мониторинг**
3. **Партнёрств** увеличения охвата.

Конфиденциально

8. Заключение

Трансформация процессов в «Сеть» позволит:

- Увеличить прибыль на **80 млн Р/год**;
- Повысить лояльность клиентов (NPS +30);
- Укрепить позиции в условиях санкций и импортозамещения.